



НАЦРТ-ПОВЕЛБА ЗА
ЗАШТИТА НА ПРАВАТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



ЦЕЛ НА ПОВЕЛБАТА

Оваа повелба е изработена во рамки на Проектот „Партнерство меѓу граѓанското општество и деловниот сектор – развивање иновативен модел за мобилизација на финансиски средства“

Повелбата е заснована на основните права на потрошувачите: задоволување на основните потреби; безбедни производи; навремени и веродостојни информација; избор помеѓу повеќе производи и услуги на пазарот; обештетување; едукација и правото да се живее во здрава животна средина.

Повелбата поставува најдобри бизнис практики во интерес на потрошувачите како што се: етички стандарди; конкуренција; стандарди за производите; маркетинг; етикетање; јавност на информациите и обештетување на потрошувачот. Документот е произлезен од искуствата на организациите на потрошувачи и е моделиран врз постојните меѓународни кодекси на добри практики.

Целта на повелбата е да развие корпоративни практики во однос на потребите на потрошувачите. Принципите на повелбата се преточени во Кодексот за фер-однос кон потрошувачите кој е придружен со формулар за проценка на примената на принципите во конкретна компанија.

Проценката се врши во рамки на сертификацијата за фер однос- кон потрошувачите. Сертификатот е на доброволна основа и го издава Сертификациониот Одбор во рамки на проектот што се спроведува до 31.08.2019 година.

Дел од одредбите на повелбата се содржани и во националното законодавство.

Повелбата, Кодексот за фер однос кон потрошувачите и Сертификатот за исполнување на барањата од кодексот се нова пракса во Република Македонија со цел подобро остварување на потрошувачките права.

1. ЕТИЧКИ СТАНДАРДИ

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

- 1.1 дека компаниите ги извршуваат сите нивни операции, вклучувајќи ги и сите фази на процесот на производство, дистрибуција и маркетинг, на таков начин што ќе ги штитат интересите на потрошувачите на крајниот производ или услуга
- 1.2 дека компаниите ги извршуваат сите своите операции во таков начин што е во согласност со одредбите на повелбата и националното законодавство
- 1.3 дека компаниите имаат објавени изјави за етика или добро деловно однесување.

2. КОНКУРЕНЦИЈА

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

2.1 дека компаниите ќе го поттикнуваат развојот и одржувањето на фер, транспарентен и отворен натпревар. Во контекст на оваа обврска, компаниите се согласуваат со следново:

- а) како минимален стандард, да се придржуваат до локалните и националните закони за фер конкуренција;
- б) да осигурат дека сите делови на компанијата се свесни за правилата за конкуренција и во целосна согласност со нивните одредби;
- в) ги засноваат своите оперативни процедури на стандардите на добра бизнис пракса

2.2 Дека во смисла на одредбите од член 2.1, компаниите се согласуваат:

- а) да не се влезат во договори или спогодби со конкурентските корпорации кои, директно или индиректно, резултираат со договор за да се одредат цените на било кој производ или услуга.
- б) да не се влезат во каков било договор чиј ефект, без разлика дали директно или индиректно, вклучува поделба на територијата,
- в) кога има пренос на стоки или услуги во рамките на правни лица во рамки на една компанија, да не се користи било кој друг метод на пресметка на цените како средство за избегнување на плаќање на даноците;
- г) нема да влезат во каков било договор што резултира, директно или индиректно, во монополска позиција за таа компанија на домашниот пазар.

3. МАРКЕТИНГ ПРАКТИКИ

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

3.1 Дека сите стоки и услуги произведени и дистрибуирани од страна на компаниите ќе се продаваат или промовираат на таков начин што:

- а) рекламата или промоцијата им помага на потрошувачите да изберат најповолна понуда;
- б) направената реклама или промоција е во согласност со нивото на искреност и вистинитост, кои се или законски основани или дека секој разумен човек ќе ги разбере;
- в) маркетинг кампањите да не ги доведе во заблуда потрошувачите;
- г) кампањи или промоции што не ја злоупотребуваат довербата на потрошувачите или го искористат секој недостаток на знаење или искуство на нивна страна.

3.2 дека компаниите се придржуваат кон законите и прописи од областа на промоција и рекламирање на стоки и услуги;

4. СТАНДАРДИ НА ПРОИЗВОДИТЕ

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

4.1 Дека сите стоки и услуги произведени или дистрибуирани на пазарот од страна на компаниите се:

- а) за употреба согласно нивната намена ;
- б) безбедни за употреба за која се наменети;
- в) со рок на траење и сигурни во согласност со минималните стандарди утврдени во законите или прописите,
- г) редовно се следат и тестираат од страна на компаниите за да се осигурат дека се во согласност со стандардите наведени погоре.

4.2 Дека сите стоки и услуги произведени или дистрибуирани на пазарот од страна на компаниите се дизајнирани и произведени:

- а) според општо прифатените меѓународни стандарди, или
- б) како минимум, со стандардите на националното законодавство или со оние од споредливи претпријатија со јасна посветеност за постигнување на општо прифатените стандарди за производот/услугата.

4.3 Дека сите стоки произведени, дистрибуирани и продавани од страна на компаниите се:

- а) произведени на таков начин што предизвикува колку што е можно помало оштетување на животната средина, и директно и индиректно;
- б) распределени на начин да се минимизира штетата на животната средина, директно и индиректно;
- в) се транспортираат на начин да се минимизира штетата на животната средина, и директно и индиректно;
- г) отстрануваат на начин кој е во согласност со принципот на одржливост на животната средина.

5. ОБЕЗБЕДУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ И ЕТИКЕТИРАЊЕ

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

5.1 компаниите да обезбедат информации во врска со купувањето и употребата на производите и услугите, како и за содржината, одржувањето, складирањето и отстранувањето (за производи) на таков начин што:

- а) секоја информација е разбирлива, а тоа е, напишана јасно и читливо
 - б) секоја информација е прикажана јасно, видливо и во очигледна позиција на производот;
 - в) се прикажани сите информации во врска со можната злоупотреба на производот, видливо и јасно и на јазикот и симболите кои се јасно препознатливи;
- 5.2 компаниите ќе им обезбедат на корисниците информации за соодветно рециклирање, повторно користење и располагање на нивниот производ.

5.3 компаниите ќе ги користат симболите на животната средина за означување на своите производи,

Нацрт-повелба за заштита на правата на потрошувачите

5.4 дека кога еден производ или услуга, во директен или индиректен начин, е потенцијално штетен за потрошувачите на тој производ или услуга:

а) сите информации кои се однесуваат на таа потенцијална штета се разбирливи, и се прикажани јасно, читливо и видливо на производот или се ставени на располагање пред употребата на услугата;

б) сите етикетирања во врска со употребата на производот или давањето на услугата експонати на национално ниво, или каде што постои ниту еден, меѓународно признат

в) ќе се употреби симбол кој укажува на природата на опасноста и средствата со кои таа опасност може да се избегне

6. ПРОЦЕДУРИ ЗА ПОПЛАКИ

Потрошувачите имаат право да очекуваат:

6.1 Компаниите да воспостават и да раководат со систем на неформална помош преку фер решение на поплаките на потрошувачите. Ова ќе вклучува фер надомест за незадоволителна стоки или услуги.

6.2 дека корпорациите ќе поведе постапка за да се овозможи на потрошувачите да ги остварат своите законски или договорни права на една корпорација.

7. ГАРАНЦИИ

Потрошувачите имаат право да очекуваат

7.1 Дека компаниите ќе им обезбедат на корисниците некоја форма на гаранција која се однесуваат на нивните производи и / или услуги.

7.2 Дека таквата гаранција овозможува да ги остварат своите договорни права против производителот или продавачот на производот

7.3 Тоа да е јасно наведено, дека таквата гаранција е обврзувачка за компанијата.

Дефиниција

Компанија е легално формирано правно лице кое е вклучено во производството, дистрибуција, маркетинг или промоција на еден производ или услуга. Компанијата може, но не мора да работи во повеќе од една земја.